Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-924
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich beklaagd over de werkwijze van de Bank ten aanzien van informatie-verstrekking aan erfgenamen. De Commissie deelt de verbazing van Consument over de werkwijze van de Bank, echter oordeelt dat geen sprake is van enige financiële schade. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Mevrouw [naam erflater] hield een betaalrekening bij de Bank aan (hierna: de Betaal-rekening). Op enig moment is zij overleden en in de verklaring van erfrecht is opgenomen dat Consument gezamenlijk met mevrouw [naam erfgenaam 1], de heer [naam erfgenaam 2] en de heer [naam erfgenaam 3] bevoegd is te handelen met betrekking tot de afwikkeling van de nalatenschap.

2.2 De Betaalrekening is op 22 maart 2012 beëindigd.

2.3 Op 16 mei 2019 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Servicedesk Nabestaanden van de Bank (hierna: SDN) en heeft verzocht om verdere informatie met betrekking tot afschriften van de Betaalrekening. SDN heeft Consument verzocht om een verklaring van erfrecht.

2.4 De Bank heeft uit de verklaring van erfrecht geconcludeerd dat Consument gezamenlijk met drie anderen bevoegd is en heeft hem daarom verzocht om een verzoek in te dienen dat ook door deze drie anderen is ondertekend.

2.5 Consument heeft in reactie hierop de Bank bericht dat hij contact heeft opgenomen met mevrouw [naam erfgenaam 1], die heeft erkend dat zij het resterende saldo op haar eigen betaalrekening laten overboeken. Het deel van de drie overige erfgenamen is inmiddels door mevrouw [naam erfgenaam 1] aan hen toebedeeld.

2.6 Consument heeft de Bank gevraagd hoe het mogelijk is dat mevrouw [naam erfgenaam 1] zelfstandig het geld van de Betaalrekening naar haar eigen bankrekening heeft kunnen overboeken, maar Consument wel een kopie van de paspoorten en een verklaring van erfrecht moest overleggen om informatie te verkrijgen. Het antwoord van de Bank, dat zij heeft gehandeld binnen haar interne beleid, dat er situaties denkbaar zijn waarin een persoon wordt gemachtigd door de andere erfgenamen om namens hen de nalatenschap af te wikkelen en dat zij in dit geval geen aanleiding had om aan te nemen dat er onenigheid was tussen de erfgenamen, heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument en grondslagen hiervoor

3.1 Consument stelt dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en voert hiertoe aan dat het vreemd is dat er geen eenduidig beleid bij de Bank is, op grond waarvan verzoeken tot beëindiging van een betaalrekening en een verzoek tot informatie worden afgehandeld. Consument wenst een verklaring hieromtrent van de Bank te ontvangen.

Verweer van de Bank

3.2 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

4.1 Het meest verstrekkende verweer van de Bank is dat Consument zijn klachtplicht, zoals bedoeld in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW) heeft geschonden, door pas in 2019 te informeren naar de wijze waarop de Betaalrekening in 2012 is afgewikkeld. Consument heeft hiertegen ingebracht dat hij niet eerder dan in 2019 bekend was met de beëindiging van de Betaalrekening.

4.2 Naar vast oordeel van de Commissie dient de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden van het geval, waarbij een groot gewicht wordt toegekend aan de vraag of de Bank is geschaad in haar belangen als gevolg van het moment van klagen. Louter tijdsverloop is een belangrijke factor, maar is niet van doorslaggevend belang (zie onder meer HR 8 februari 2013, ECLI:HR:2013:BY4600 en GC Kifid 2017-755).

4.3 De Commissie oordeelt dat in dit specifieke geval niet is komen vast te staan dat Consument er eerder dan in mei 2019 mee bekend was dat de Betaalrekening was beëindigd. Immers is niet gesteld of bewezen dat Consument hiervan een afschrift of bevestiging heeft ontvangen. Nu het op grond van artikel 6:89 BW een vereiste is dat Consument klaagt binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, kan niet worden geoordeeld dat hij te laat heeft geklaagd. De Commissie zal daarom in het navolgende de klacht inhoudelijk beoordelen.

Zorgplicht van de Bank

4.4 De Commissie stelt voorop dat de Bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft om te bepalen hoe zij omgaat met informatieverzoeken van erfgenamen en of zij hieraan de eis verbindt om een verklaring van erfrecht over te leggen. Dit neemt echter niet weg dat de Bank zorgvuldig dient te handelen. De Commissie deelt dan ook de verbazing van Consument dat het voor mevrouw [naam erfgenaam 1] wel mogelijk is geweest om het resterende saldo op de Betaalrekening over te boeken naar haar eigen betaalrekening zonder de andere erfgenamen hierin te kennen, maar dat voor een informatieverzoek wel een verklaring van erfrecht alsmede kopieën van paspoorten vereist is.

4.5 De Commissie stelt echter vast dat de handelwijze van de Bank niet tot enige schade heeft geleid. Als dit wel het geval was geweest, had de uitkomst van deze procedure wellicht anders kunnen zijn. In dit geval wordt de vordering afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.